



La presente Carta dei Servizi è stata realizzata per far conoscere all'utenza i vari servizi offerti e le attività svolte dalla nostra struttura, individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi, e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative, e vuole essere un' utile guida per gli ospiti e i loro familiari.



L'Amministratore Unico
Antonio Bastianello

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

LA VISIONE STRATEGICA DELLA CASA DI CURA VILLA PAOLA SRL

Ogni volta che il ricovero in un istituto e' necessario e inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede le esigenze gli interessi e la vita privata dell'anziano.

La carta dei Servizi supporta il progetto globale della struttura con il quale rappresenta lo strumento di impegno con l'utenza e gli stakeholders.

I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti a premessa dei contenuti della Carta dei Servizi, rappresentano i valori cui si ispirano tutte le prestazioni erogate e le attività progettate e pianificate nella struttura.

La metodologia operativa della Casa di Riposo Villa Paola si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

"EGUAGLIANZA"

A tutti gli ospiti della casa di riposo Villa Paola srl sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni, in quanto l'ospite e' al centro dell'attenzione della Casa di Riposo Villa Paola.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

"IMPARZIALITA'"

La casa di riposo Villa Paola srl assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

"CONTINUITA'"

La casa di riposo Villa Paola srl assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

"TERRITORIALITA'"

La casa di riposo Villa Paola srl si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il **tessuto urbano** in cui è situata.

Inoltre la casa di riposo Villa Paola srl assicura con varie iniziative la possibilità all'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

" QUALITA' DELLA VITA"

La casa di riposo Villa Paola srl si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la casa di riposo si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

"PARTECIPAZIONE"

Alla persona anziana che abita nella casa di riposo ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

La casa di riposo, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

"EFFICIENZA ED EFFICACIA"

I servizi e le prestazioni della casa di riposo Villa Paola srl sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

RESPONSABILITA' ED EMPATIA"

La Casa di Riposo ha la capacità di farsi carico della persona nella sua globalità, stabilendo un efficace relazione di cura con l'ospite e i suoi familiari.

Il metodo di lavoro è quello dell'equipe multidisciplinare, in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alla nostra struttura.

PATTO CON L'OSPITE

LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO	LA CASA DI CURA VILLA PAOLA SI IMPEGNA A
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

	<p>nel corso della storia della popolazione</p>
<p>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</p>	<p>rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle” o di “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità</p>
<p>di essere accudita e curata nell’ambiente che meglio garantisce il recupero di una eventuale funzione lesa</p>	<p>accudire e curare l’anziano stimolandone il recupero o il mantenimento delle performance. Laddove insorgesse una funzione lesa, la casa di riposo si impegna a fornire in casa ogni prestazione sanitaria e sociale appropriata oppure di inviare la persona anziana in una struttura per acuti per la risoluzione della problematica occorsa.</p>
<p>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</p>	<p>fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore , anche se soltanto di carattere affettivo</p>
<p>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia</p>	<p>operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, anche nelle more dell’ eventuale appropriato trasferimento in struttura specializzata, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana</p>

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La casa di riposo Villa Paola srl sita in via Oppido Mamertina 77, (zona Capannelle) opera dal 15 marzo 2013, data in cui ha preso in gestione i 60 posti letto autorizzati dal VII Municipio della casa di riposo Madre Regina dell'ordine delle Figlie Eucaristiche di Cristo Re.

La casa di riposo garantisce anche una assistenza infermieristica h 24 al fine di assicurare agli ospiti la somministrazione puntuale della terapia prescritta e il monitoraggio sistematico delle condizioni di salute degli ospiti.

I servizi erogati nella struttura,sono studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come patologico o come perdita, in conformità con la normativa di riferimento.

Per questo motivo gli operatori della Casa di riposo Villa Paola, oltre alle conoscenze di ordine tecnico professionale, sono in grado di usare le loro risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e uno umano professionale, procedendo attraverso piani assistenziali professionali, cercando di far capire all'anziano di aiutarsi il più possibile da solo per sviluppare la sua autonomia che sebben poca o residua deve rimanere tale da rendere dignitoso il suo cammino,e mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà.

La comunità stabile delle Suore Oblate di San Francesco Saverio assicura l'assistenza religiosa h 24.

INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO via Oppido Mamertina, 77 Roma

Tel. 06 7188508

Fax 06 92942617

Posta elettronica segreteria@casadiriposovillapaola.it

Sito internet www.casadiriposovillapaola.it

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

RESPONSABILE LEGALE

Antonio Bastianello (riceve preferibilmente per appuntamento Tel.06 7188508)

COORDINATORE STRUTTURA

Dott.ssa Chiara Bastianello (riceve preferibilmente per appuntamento - Tel.06 7188508)

UFFICIO INFORMAZIONI

E' aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 18.30

Tel. 06 7188508 06/89232969.

ORARIO VISITE PARENTI

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari dalle ore 9.30 alle 11.30 e dalle ore 15 alle 17.30 dal lunedì alla domenica.

Si possono fare uscite temporanee dalla struttura in qualsiasi momento della giornata, rilasciando un foglio scritto compilato e firmato in segreteria.

Le visite non devono essere d'ostacolo alle attività giornaliere e non devono arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti residenti. Non è consentita la presenza dei visitatori nella stanza da letto durante la visita medica o durante l'eventuale assistenza infermieristica al letto dell'ospite.

SPAZI ESTERNI ATTREZZATI

Ampio giardino interno attrezzato con panchine e poltrone.

N. POSTI LETTO

Sono presenti N° 60 posti letto autorizzati

LE CAMERE

Tutte le camere sono climatizzate e dotate di apparecchio televisivo. Il numero delle stanze è pari a 35 di cui: n° 25 a 2 letti, n° 10 a 1 letto

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

SALE COMUNI

Sono presenti 4 sale comuni: una sala lettura, una sala ascolto musica, una sala polifunzionale e una ludoteca, dove gli ospiti possono intrattenersi in conversazioni, giochi di gruppo e lavori manuali.

SALE DA PRANZO

Vi è una sala da pranzo, ampia e ben distribuita, dove gli ospiti consumano i pasti dalla colazione al pranzo alla cena con un servizio di cucina interna.

I menù sono progettati dalla struttura in particolare dai medici di medicina generale e dalla dietista della struttura nonchè sono validati dalla ASL, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza.

I menù proposti consentono una larga scelta da parte degli ospiti sia in regime normale che in regime dietetico, sono esposti nella bacheca nonchè all'ingresso della sala pranzo in modo da essere visibili agli ospiti e ai loro parenti, quest'ultimi possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza dell'ospite a letto , i pasti vengono serviti gratuitamente in camera dal personale preposto.

Accanto vi è una sala mensa riservata alle suore e al personale di assistenza.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Non vi è un bar interno, ma è comunque, assicurata la distribuzione di bevande calde, bibite, snack dolci e salati, da appositi dispenser posizionati presso la Hall della casa di riposo.

Fermo restando che al momento in cui gli ospiti si rialzano dal riposo pomeridiano, la suora incaricata passa distribuendo camomilla thè e merenda espresse.

AMBULATORIO MEDICO

L'ambulatorio è sito al piano terra, attrezzato per le visite e le eventuali emergenze, composto da lettino armadietto medicinali, apposita bilancia per chi e' sulla sedia a rotelle, e armadietto in cui vi sono tutte le cartelle cliniche degli ospiti tenute sotto chiave.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

INFERMERIA

Una guardiola sempre opportunamente chiusa a chiave in caso di spostamento dell'infermiera di turno dal piano, è presente al primo piano con un armadio farmaceutico e un carrello per le emergenze, defibrillatore , frigo medicinali, e tutte le cartelle giornaliere compilate dalle infermiere di turno.

PALESTRA

E' presente una sala di FKT attrezzata con sbarre, parallele, cyclette, pesetti , tapis roulant, apparecchiature elettromediche, tens, ionoforesi e lampada infrarossi due lettini, in cui un laureato in fisioterapia esegue le terapie manuali e non, su prescrizione medica.

BAGNI

Vi sono n. 4 bagni con doccia e vasca protetta, n. 40 bagni ad uso degli ospiti e 6 bagni comuni.

LOCALE PER IL CULTO

Viene garantito agli Ospiti il massimo rispetto delle convinzioni, degli ideali politici , religiosi e morali di ognuno.

Al piano terra vi è una cappella nella quale si celebrano messe legate al culto cattolico.

Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi in direzione per i contatti con altri culti.

SISTEMA DI QUALITÀ E VALUTAZIONE

Sono previsti periodicamente questionari rivolti agli ospiti, ai parenti degli ospiti e al personale per verificare la qualità del servizio offerto e affrontare eventuali criticità all' interno della struttura.

FORME DI TUTELA

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

Presso la casa di riposo è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami e/o elogi.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Sono a disposizione presso gli uffici amministrativi i moduli per eventuali reclami e/o elogi, che gli ospiti o i familiari o chi ne fa le veci una volta compilati, potranno inserire nell'apposita cassetta, in forma di completo anonimato. L'ospite e i suoi familiari possono presentare il reclamo anche sottoforma di colloquio con la direzione stessa.

RISPETTO DELLA PRIVACY

Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, la casa di riposo ha recepito e applica il D. Lgs. n. 196 del 2003 e successive modificazioni relativamente ai dati personali. Inoltre la struttura si è adeguata alla modifica della legge sulla privacy entrata in vigore a maggio del 2018 (codice della privacy – d.lgs. 30.6.2003, n. 196 – Art.13- Regolamento UE 679/2016 sul trattamento dei dati personali).

ASSICURAZIONE

La casa di riposo Villa Paola è assicurata come previsto dalla normativa vigente.

REGOLAMENTO COMPORTAMENTALE E AVVERTENZE

FUMO

È tassativamente vietato fumare nei locali e spazi della casa di riposo. Eventuali trasgressioni saranno sanzionate a norma di legge.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

FARMACI E TERAPIA FARMACOLOGICA:

I signori ospiti non possono detenere personalmente farmaci e i parenti o chi per loro non possono introdurre in struttura alcun genere di farmaco, perché, in aggiunta alla terapia prescritta dai medici, possono risultare pericolosi!

I farmaci sono prescritti sempre dal medico dell'ospite e sono conservati dal personale di assistenza che li distribuisce agli orari e nelle modalità prescritte dal curante.

Ogni ospite ha un foglio della terapia conservato dal personale di assistenza che traccia la terapia prescritta e la relativa avvenuta somministrazione.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Per essere ammessi in struttura, l'ospite o chi ne ha la tutela giuridica, deve venire in sede e presentare la domanda di ammissione reperibile sul sito internet, in cui vengono inserite informazioni di carattere generale (anagrafica), sanitarie, nonché le motivazioni di ingresso nella struttura.

I signori ospiti, inoltre, in fase di richiesta di ingresso devono presentare una relazione clinica sul proprio stato di salute ed una prescrizione medica che descriva e dettagli la terapia in atto.

Una volta che l'ospite entra in casa di riposo deve fare la scelta del medico di medicina generale il quale valutata la documentazione clinica all'atto della presa in carico compilando il foglio di riconciliazione terapeutica per il proseguo della terapia in casa di riposo. Ogni qual volta che la terapia farmacologica di un ospite viene modificata dal medico di medicina generale viene modificato il foglio di terapia farmacologica dell'ospite.

All'atto dell'ammissione viene individuato, in base alla disponibilità e alle necessità dell'ospite, una stanza dove sarà accolto.

L'eventuale spostamento dell'ospite dalla stanza identificata in fase di ammissione ad un'altra, avverrà solo in caso di richiesta dell'ospite stesso, oppure familiare o tutore legale, che dovranno specificare le serie motivazioni di tale cambiamento. Parimenti l'ospite potrà essere spostato o il

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

cambiamento richiesto potrà non essere effettuato se non si possa garantire un efficace svolgimento del lavoro da parte del personale della Casa di Riposo.

L'ospite viene dimesso dalla struttura solo nel caso in cui si aggravino in maniera irreversibile le sue condizioni fisiche, cambi atteggiamento comunitario, ossia disturba gli ospiti, ostacola il personale nello svolgimento delle loro attività professionali, nel caso di morosità, e nel caso in cui lo stesso ospite, dopo un breve periodo (massimo 3 mesi) non riesca ad integrarsi nella comunità per motivi personali.

SERVIZI EROGATI DALLA CASA DI RIPOSO

TIPOLOGIA DELL'ASSISTENZA

La Casa di Riposo Villa Paola è una struttura residenziale per anziani, in particolare eroga:

- Assistenza ad anziani autosufficienti: a tempo indeterminato
- Assistenza ad anziani parzialmente non autosufficienti che necessitano di aiuto e supervisione: a tempo indeterminato
- Assistenza ad anziani già ospiti della casa di riposo quando autosufficienti le cui condizioni di autosufficienza si sono modificate in termini di totale dipendenza: fino all'inserimento in struttura appropriata.

I SERVIZI E LE LORO CARATTERISTICHE

La casa di riposo Villa Paola srl ha scelto di dotarsi di equipè multidisciplinare per la gestione dei bisogni socio – sanitari dei propri ospiti. Per ogni ospite viene realizzato un piano di assistenza individuale (PAI).

Mission della Casa di Riposo è l'accoglienza residenziale di anziani sufficienti e parzialmente autosufficienti con l'erogazione dei seguenti servizi:

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

- **TUTELA IGIENICO/SANITARIA E SOCIO-ASSISTENZIALE:**

E' assicurata l'igiene e la pulizia di tutti i locali ad uso diretto ed indiretto degli Ospiti e dei loro familiari o visitatori, giornalmente nel rispetto degli ospiti e visitatori, mediante l'utilizzo di un servizio esternalizzato di fornitori qualificati.

L'igiene personale degli Ospiti, viene considerato punto fondamentale per una dignitosa assistenza. Allo scopo il personale O.S.S. provvede quotidianamente all'igiene di ogni ospite a partire da quello autosufficiente a quello non completamente autosufficiente o a rischio di caduta , in bagno o , con l'utilizzo di ausili , nei bagni protetti o , laddove eventualmente necessario a letto dell'ospite in caso di indisposizione o particolari condizioni fisiche. Lo stesso personale provvede a tutti gli altri bisogni dell'ospite, quali: alimentazione, cura dell'abbigliamento, riposo , sonno in caso di totale autonomia dell'ospite o necessità di sola supervisione. Infermieri e OSS partecipano all'implementazione del PAI per quanto di competenza.

- **SERVIZIO ANIMAZIONE:**

Il servizio offre opportunità ricreative e socializzanti con feste a tema e uscite esterne organizzate oltre a momenti di ascolto all'interno della struttura, ponendo particolarmente attenzione alla realtà del contesto dove incide la struttura.

Il servizio di animazione è promotore di iniziative tese a mantenere vivo l'interesse dell'ospite ed a stimolarne le residue necessità.

Il servizio di animazione si fa carico dei rapporti fra Ospiti e familiari e fra gli Ospiti e la Struttura stessa, avendo particolare attenzione e sensibilità all'inserimento dell'ospite in Istituto.

Il servizio di animazione si avvale di un educatore professionale, dei volontari della parrocchia vicinore, del gruppo delle Suore Oblate di San Francesco Saverio.

La comunità Suore Oblate di San Francesco Saverio, infatti, ha come mission *l'assistenza spirituale e sociosanitaria in strutture residenziali per anziani e supporto ad attività ricreative di gruppi di anziani.*

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

- **SERVIZIO SOCIALE:**

E' garantita la presenza di un Assistente Sociale secondo le necessità degli ospiti. Il servizio assicura i corretti rapporti con il Municipio e il supporto all'ospite ed alla famiglia. Inoltre l'Assistente sociale partecipa attivamente alla redazione ed all'aggiornamento annuale del PAI, coordinandone l'attività e essendo disponibile a colloqui con utenti e familiari.

- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA (H24):**

E' garantita la presenza di Infermieri/e per la somministrazione della terapia e/o le medicazioni. L'infermiere partecipa all'equipè multidisciplinare per la rilevazione dei bisogni assistenziali e di empowerment dell'ospite residente. In caso di diverse esigenze da parte degli ospiti per esempio di quanti in attesa di trasferimento in RSA sono disponibili pacchetti assistenziali personalizzati a carattere privato.

- **SERVIZIO DI GINNASTICA DOLCE PER GLI OSPITI:**

E' assicurata la presenza di un laureato in scienze motorie per il mantenimento delle abilità motorie dell'ospite attraverso attività di ginnastica dolce di gruppo.

- **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

In caso di necessità e su prescrizione di uno specialista in ortopedia, neurologia o fisiatria, la casa di riposo offre a pagamento trattamenti fisiochinesiterapici per l'ospite attraverso un laureato in fisioterapia.

In caso di trattamenti fisioterapici erogati invece dalla ASL di appartenenza nell'ambito delle attività del CAD, la casa di riposo offre gratuitamente l'accesso alla palestra all'ospite e al personale della ASL.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

- **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE UOMO/DONNA:**

Il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e donna, è assicurato da Professionisti esterni. La spesa è posta a carico dell'ospite. Il taglio della barba è effettuato dal personale dell'Ente, (Infermieristico o Socio-Assistenziale).

- **ASSISTENZA RELIGIOSA:**

E' assicurata, a richiesta dell'ospite interessato o, se impossibilitato, dai loro familiari. Ogni giorno viene celebrata la S. Messa nella Chiesa annessa alla casa di riposo. Vi è inoltre una suora a disposizione per il servizio di apostolato permanente.

- **SERVIZIO DI PODOLOGO, MANICURE E PEDICURE:**

L'attività curativa dei piedi e delle mani, che non sia di stretta pertinenza medica, viene svolta da personale esterno diplomato. L'attività estetica di mani e piedi è affidata a pedicure e manicure. I suddetti servizi sono resi con oneri aggiuntivi a carico dell'utente direttamente fatturati dal professionista.

- **SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA:**

Il lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola - federe-traverse - coperte e copriletto) nonché di quella personale degli ospiti è affidato al servizio interno di lavanderia gestito dalla comunità delle suore. Gli Ospiti e le loro famiglie verranno adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio e sul corredo occorrente.

- **USCITE PROGRAMMATE PER ATTIVITA' RICREATIVE:**

E' prevista la partecipazione a brevi gite in località vicine progettate con la parrocchia S. Ignazio. In tali occasioni, viene richiesta, in caso di una massiccia partecipazione, la collaborazione di familiari e volontari oltre alla comunità delle Suore Oblate di San Francesco Saverio.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

Con cadenza quindicinale sono organizzate visite guidate ai musei e ai siti archeologici della Città Eterna. Il programma è presente in bacheca e può subire modifiche in caso di mancata adesione. A tali eventi possono partecipare parenti, familiari ed amici degli ospiti.

- **SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO PER VISITE MEDICHE ESTERNE:**

E' garantito mediante la prenotazione da parte della struttura di autoambulanze disponibili sul territorio. Le spese di trasporto sono a carico degli ospiti.

- **SERVIZIO DI RISTORAZIONE:**

Il servizio cucina è interno alla struttura. L'alimentazione, basata su prodotti freschi e facilmente assimilabili, e' controllata dalla dietista che stabilisce la quantità e le diete particolari quest'ultime insieme con il MMG, secondo i bisogni dei singoli ospiti, con menu stagionali approvati dalla ASL.

- **SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE:**

Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni dell'Ente. Il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgano il Municipio per gli ospiti assistiti dal Comune sarà garantito per gli Ospiti NON in grado di attendervi personalmente o mediante i loro familiari.

- **ASSISTENZA MEDICA**

L'ospite della casa di riposo, che è una struttura sociale residenziale, rimane a carico del servizio sanitario nazionale. L'acquisto dei farmaci rimane a carico degli ospiti attraverso la relativa prescrizione da parte del medico di medicina generale. I medici di medicina generale che seguono gli ospiti della casa di riposo hanno a disposizione uno studio medico a piano terra per le visite programmate. **I farmaci non possono essere conservati dagli ospiti** ma devono essere sempre consegnati al personale infermieristico che provvede ad identificare il farmaco con il nome del

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

paziente e custodirlo nell'armadio farmaceutico o in frigorifero per la relativa somministrazione, secondo prescrizione medica. Nel caso si manifestasse una circostanza per la quale ci fosse urgenza di avere un farmaco a disposizione per la terapia dell'ospite, la casa di riposo provvede all'acquisto addebitando l'onere economico all'ospite o al familiare, laddove quest'ultimo non fosse in condizioni di poter provvedere con nei tempi richiesti dal medico curante. La casa di riposo non è dotata di un servizio medico perché non è una residenza sanitaria, quindi tutte le urgenze ed emergenze sono gestite dal personale infermieristico per quanto di competenza e dal 118 o dai medici di continuità assistenziale se non è possibile contattare il medico di medicina generale, la casa di riposo infatti va intesa come un domicilio dell'ospite con supporto socioassistenziale. Gli ospiti possono identificare dei medici di propria fiducia a proprie spese sia per le visite di medicina generale sia di medicina e chirurgia specialistica. La casa di riposo mette gratuitamente a disposizione sia lo studio medico sia il personale infermieristico se presente sia il personale socioassistenziale per recepire e tracciare le eventuali modifiche terapeutiche. Non vi è in casa di riposo un laboratorio analisi ma vi è una convenzione con un laboratorio analisi vicinore accreditato con il SSR per permettere agli ospiti di poter usufruire anche di servizi a domicilio.

IMPORTI DELLA STRUTTURA

Stanza singola

Ospiti completamente autonomi Euro 2000,00

Ospiti parzialmente autosufficienti Euro 2500,00

Stanza doppia

Ospiti completamente autonomi 1700,00

Ospiti parzialmente autosufficienti 2000,00

Nella retta prevista rientrano: vitto, alloggio, servizio lavanderia, assistenza infermieristica h24 per la somministrazione della terapia, medicazioni e per le emergenze, assistenza notturna, assistenza OSS, servizio dell'assistente sociale e dell'educatrice, ginnastica dolce, riviste, Wi-fi , accesso postazione internet.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

Sono escluse dalla retta tutte le spese farmaceutiche , analisi, le visite specialistiche, la parrucchiera/barbiere, il podologo e la fisioterapia, se non erogata dal CAD e prescritta da uno specialista privato di fiducia dell' ospite.

DESCRIZIONE DELLA GIORNATA TIPO:

h 6.00 -h 8.30

sveglia degli ospiti, a cura del personale infermieristico ed ausiliario, con supervisione o aiuto se necessaria alla igiene intima e personale nonché alla vestizione. Laddove necessario anche accompagnamento nella sala mensa per la prima colazione

h 7.00 - h 10.00

dispensa della colazione e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico

h 9.00-h 12.00

- attività di animazione di gruppo, uscite programmate al mercato, all'oratorio o al giardino
- attività di ginnastica dolce di gruppo per 30 minuti
- attività di gruppo di danza
- esecuzione dei bagni secondo schema;
- esecuzione di medicazioni da parte del personale infermieristico
- somministrazione di bevande ad orari
- accompagnamento in bagno secondo le esigenze e schema
- presenza di pedicure e parrucchiera a chiamata
- visite mediche e/o specialistiche programmate
- domenica e festivi ore 10 S. Messa.

Gli ospiti possono scegliere se recarsi in sala lettura oppure in sala musica, in sala polifunzionale oppure in sala ricreativa per partecipare alle attività che preferiscono.

h 11.45 -h 13.30

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

somministrazione del pasto in sala da pranzo agli ospiti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico

h- 13.00-h 15.00

accompagnamento a letto degli ospiti che richiedono di riposare con eventuale supporto ed aiuto, o secondo necessità, accompagnamento in bagno e sosta in sala tv per coloro che non desiderano andare a letto

h 15.00-h 17.30

→ attività di animazione quali gioco a carte, taglio e incolla, pittura e proiezione di film

→ visita parenti

→ somministrazione di bevande e merenda

→ rilevazione parametri se necessario

→ recita del S. Rosario alle 16.30 in cappella per chi lo desidera

→ S. Messa il mercoledì e venerdì alle 16.00

→ deambulazione degli ospiti a cura del personale ausiliario ed infermieristico se assenti i parenti con passeggiate previste di almeno 15 minuti al giorno.

Gli ospiti possono scegliere se recarsi in sala lettura oppure in sala musica, in sala polifunzionale oppure in sala ricreativa per partecipare alle attività che preferiscono.

h 17.45-h 19.30

somministrazione del pasto in sala da pranzo agli ospiti e somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico;

h 18.00-h 20.00

Per gli ospiti parzialmente autosufficienti preparazione per il riposo notturno con cambio pannoloni, per gli ospiti autosufficienti supervisione se necessaria alle attività di preparazione al riposo notturno.

h 21.00 in poi

somministrazione bevande agli ospiti che lo richiedono o su indicazioni mediche.

Dalle h 22:00 in poi riposo notturno, gli ospiti possono ascoltare la televisione o la radio con le cuffie.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

Due volte al mese sono organizzate uscite programmate per parenti e familiari, il cui calendario è reperibile in bacheca.

Una volta al mese, la casa di accoglienza delle suore di San Francesco Saverio in via del calice, organizza una festa per tutti gli ospiti, coinvolgendo familiari volontari e personale.

Tre volte a settimana, l'educatrice accompagna gli ospiti autosufficienti per una visita al mercato e ai negozi del quartiere, per mantenere le abilità degli utenti.

Gli ospiti che lo desiderano, sono inseriti ed eventualmente accompagnati al Centro Anziani denominato Centro Civico Uscita 23 sito in via Amantea.

FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA CASA DI RIPOSO

La specializzazione di funzione e ruoli presenti in una casa di riposo, non è spesso nota ai Cittadini e forse nemmeno a tutti i Parenti e Volontari che la frequentano. Ci sembra pertanto utile una breve descrizione degli operatori in essa presenti.

DIREZIONE AMMINISTRATIVA DELLA CASA DI RIPOSO:

Il responsabile legale, il Dott. Antonio Bastianello, è il direttore amministrativo della casa di riposo, il responsabile sia della pianificazione dei servizi assistenziali nonché implementazione delle dotazioni in caso di particolari esigenze contingenti sia dell'organizzazione e gestione amministrativa della struttura.

Modalità di riconoscimento: cartellino e apposita indicazione sulla porta dell'Ufficio;

Come prendere appuntamento: telefonando al numero 06 7188508

COORDINATORE DELLA STRUTTURA:

La casa di riposo è coordinata dalla dr.ssa Chiara Bastianello, in possesso del diploma di laurea in fisioterapia con esperienza pluriennale in strutture sanitarie quali case di riposo, nonché in possesso di competenze di terapia occupazionale.

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

In particolare, dal 2008 al 2013, ha lavorato nella casa di riposo Madre Regina dell'ordine delle Figlie Eucaristiche di Cristo Re, supportando la madre superiora nel coordinamento della struttura. Dal 2013 lavora nella casa di riposo Villa Paola occupandosi della gestione strutturale, del personale, dell'ingresso nella struttura degli ospiti e della supervisione in toto della qualità dei servizi erogati nella struttura dagli operatori, divenendone coordinatore dal 1° febbraio 2017.

OPERATORI DELLA STRUTTURA:

Gli operatori dell'**Area socio-assistenziale** sono:

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area socio assistenziale, all'area amministrativa ed ai servizi generali.

- Infermieri: assicurano la somministrazione della terapia per evitare sovra o sottodosaggi
- Operatori Socio Sanitari (OSS): assicurano l'assistenza agli ospiti nelle attività della vita quotidiana
- Dietista: assicura il monitoraggio dello stato nutrizionale degli ospiti nonché il monitoraggio delle attività della cucina
- Laureato in scienze motorie: assicura il mantenimento delle abilità motorie
- Animatore/educatore/suore della Comunità : assicurano le attività ricreative degli ospiti
- Assistente sociale: coordina le attività del PAI e governa i rapporti con il municipio e le famiglie
- Medici di Medicina Generale: i medici garantiscono le prestazioni di medicina di base agli Ospiti, in conformità ai relativi standard gestionali fissati dalla Regione Lazio;
- Fisioterapista: assicura l'esecuzione dei trattamenti prescritti dagli specialisti, laddove non erogati dal CAD.

Gli operatori dell'**Area amministrativa** sono:

- Responsabile legale ovvero Direttore Amministrativo;
- Segretario amministrativo Contabile;

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

Gli operatori dell'**Area dei Servizi Generali** sono:

- Operatore addetto al servizio guardaroba- lavanderia
- Operatore addetto alla sanificazione e sanitizzazione degli ambienti)
- Cuoca addetta al servizio cucina

Modalità di riconoscimento: Tutto il personale sopraindicato è riconoscibile mediante cartellino apposto sulla divisa.

Come prendere appuntamento: telefonando al n. 06 7188508 – 06 8932969 oppure inviando una mail ad amministrazione@casadiriposovillapaola.it mettendo le specifiche generalita', recapiti dove essere ricontattati e la motivazione di richiesta.

DESCRIZIONE DEL PERCORSO PER L'ACCESSO DELL'ANZIANO IN CASA DI RIPOSO

La domanda di ricovero in casa di riposo può essere inoltrata direttamente dalla persona interessata o da un familiare, previa compilazione di un apposito modulo reperibile presso la Segreteria.

Le domande di ammissione pervenute in struttura sono immediatamente viste dalla direzione che, dopo un attento esame della richiesta dell'ospite, insieme al team infermieristico e al direttore tecnico, o vi è un'accoglienza immediata in caso di disponibilità di posto, o sono inserite in una lista d'attesa, redatta in base all'ordine cronologico di presentazione delle stesse, alle esigenze psico-fisiche dell'ospite entrante, tenuta a cura della segreteria della casa di riposo. L'accoglimento viene disposto osservando l'ordine della graduatoria di cui alla lista d'attesa; è ammissibile derogare alla stessa qualora vengano segnalati casi particolari di bisogno sociale e/o sanitario, da valutare singolarmente a cura del Direttore Amministrativo. L'ingresso dell'anziano deve avvenire entro il terzo giorno a partire dalla comunicazione della disponibilità di un posto letto. Nel caso di accettazione della proposta di ricovero verranno attivate le procedure per l'ingresso. La segreteria e il coordinatore si attiveranno secondo le loro competenze per l'accoglimento del nuovo ospite. Al

<p>Casa di Riposo Villa Paola</p> 	<p>Carta dei Servizi 2019 a supporto del Progetto globale della struttura</p>	<p>Codice editaggio CS Rev. 5 del 10 aprile 2019</p>
--	--	--

momento dell'ingresso vengono consegnate la carta dei servizi e le informazioni sulla legge della privacy. L'Ospite viene accompagnato in visita alla struttura, gli verrà mostrata la camera assegnata ed in seguito sarà affidato alle cure del personale di reparto.

I familiari consegneranno all'infermiere l'eventuale documentazione sanitaria in loro possesso (è bene portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti, nonché eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri) oltre alla relazione sanitaria già consegnata in fase della domanda di ingresso in casa di riposo; così come consegneranno all'Infermiera o all'operatrice addetta all'assistenza la biancheria e gli indumenti personali che dovranno essere preventivamente contrassegnati. Terminata la fase dell'ingresso il nuovo ospite viene sottoposto quanto alla visita del medico di medicina generale. I familiari hanno l'onere di provvedere all'iscrizione presso la ASL dell'ospite entrato in casa di riposo e alla assegnazione di uno dei MMG disponibili a seguire i pazienti in casa di riposo.